



**PRÉFET
DE L'ESSONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
commun départemental**

SOPHIE DA SILVA

Cheffe de la mission qualité performance
Référente qualité – Référente départementale SP+

Evry-Courcouronnes, le 07/12/2023

OBJET DE LA RÉUNION :

Réunion du Comité local des usagers- Comité local de l'amélioration continue de l'Essonne

DATE :

28/11/2023

LIEU :

Préfecture d'Évry-Courcouronnes
(Salle Jean Moulin)

DOCUMENT : SUPPORT DE SÉANCE EN PJ

PRÉSIDENT DE SÉANCE :

M. Olivier DELCAYROU, Secrétaire général de la Préfecture d'Évry-Courcouronnes

SECRETARE DE SÉANCE :

Mme Véronique BECHET, chargée d'appui à la mission qualité performance

ÉTAIENT PRÉSENTS,

M. Gérard BOURGET, représentant de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) Les Ulis CA Paris Saclay

Mme Fidèle NGO NKENG MATIP, représentante de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) Athis Juvisy Savigny

Mme Aisseta CISSE, représentante de l'association Génération II Citoyenneté Intégration

Mme Anne-Sophie DEMAY, représentante de l'association Génération II Citoyenneté Intégration

M. Dominique DUJARDIN, délégué local du défenseur départemental des droits

M. Bellaid MEZZACHE, représentant de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII)

Mme Aurélie BERTINARIA, représentante de France Services Igny

Mme Hawa NIANG, représentante de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF91)

Mme Cyrille CACHEUX, représentante du PIMMS Evry Coeur d'Essonne

Mme Amele KEMAVORE-SOSSOE, médiatrice au PIMMS Evry Coeur d'Essonne

M. Hugues LACOURT, directeur du secrétariat général commun départementale

M. François GARNIER, directeur de l'immigration et de l'intégration (DIMI)

Mme Laurence BOISARD, directrice des relations avec les collectivités locales (DRCL)

Mme Estelle DESPLANCHE, directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (DCPPAT)

Mme Odile FONTAINE, cheffe du bureau du séjour des étrangers de la sous-préfecture d'Étampes

M. Bruno GORIZZUTTI, secrétaire général de la sous-préfecture de Palaiseau

M. Eric VEGAS DANGLA, directeur adjoint de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)

M. Sylvestre NKOUIKANI, représentant de la direction départementale de la protection de la population (DDPP)
Mme Sophie DA SILVA, cheffe de la mission qualité performance
Mme Véronique BECHET, chargée d'appui de la mission qualité performance

ABSENTS :

M. Philippe FOURNIER, représentant du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)
Mme Caroline PARATRE, représentante de l'Union des Maires de l'Essonne (UME 91)
Mme Christiane AGULHON, représentante de l'association APF France Handicap de l'Essonne
M. Roland NIHOARN, directeur adjoint du cabinet de la sécurité intérieure et de la protection civile (DCSIPC)
M. Philippe ROGIER, directeur de la direction départementale des territoires (DDT)

ORDRE DU JOUR :

- ◆ Visite du bureau de l'acquisition à la naturalisation française,
- ◆ Présentation des nouveaux engagements Services Publics + (SP+)
- ◆ Présentation des résultats des réclamations, des enquêtes de satisfaction des usagers de la préfecture et des sous-préfectures d'Étampes et Palaiseau,
- ◆ Information sur l'amélioration de la qualité en Essonne
- ◆ Présentation pour avis de la stratégie éditoriale.

INTRODUCTION :

La séance débute par la présentation, aux membres du CLAC, du parcours de l'utilisateur en préfecture avec l'aide de la nouvelle signalétique de couleur. Cette visite se poursuit au bureau de l'acquisition à la naturalisation française. Les membres du CLAC sont reçus par le Directeur de l'immigration et de l'intégration ainsi que la cheffe du bureau.

La cheffe du bureau de l'acquisition à la naturalisation française explique les deux procédures pour accéder à la naturalisation : par décret ou par déclaration. La demande de naturalisation par décret est déposée en ligne directement par l'intéressé. En ce qui concerne la demande de naturalisation par déclaration, l'intéressé doit prendre un RDV en ligne et déposer sa demande au guichet. Une rapide présentation de l'application « Natali » a été faite aux membres du CLAC.

Ouverture de la réunion en salle Jean Moulin par Monsieur le Secrétaire général Olivier DELCAYROU, qui présente le format de ce comité local de l'amélioration continue (CLAC). L'objectif est de s'améliorer en continu grâce aux échanges avec les membres du CLAC.

Pour rappel, ce CLAC comporte tout le périmètre de l'administration territoriale de l'État, sous l'autorité du Préfet. Il comporte la préfecture, les sous-préfectures, le secrétariat général commun départemental, la direction départementale des territoires (DDT), la direction départementale de la protection des populations (DDPP), la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS).

Analyse des suggestions et réclamations reçues en préfecture : On constate une forte augmentation des réclamations. Sur les 909 réclamations reçues, 858 courriels concernent la thématique étranger, soit 94 % des courriels reçus.

La présentation de l'enquête satisfaction pour les 3 sites : les enquêtes de satisfaction des sous-préfectures d'Etampes et Palaiseau n'appellent pas d'interrogation particulière. La préfecture d'Evry-Courcouronnes subit une baisse du taux de satisfaction de 11 points. Un plan d'actions est mis en place (cf présentation).

La présentation de l'enquête mystère téléphonique : Pour faire suite à cette enquête mystère 2 actions seront mises en place notamment l'installation d'un serveur vocal interactif pour éviter un effet « standard fantôme ». Par ailleurs, un renvoi vers le site des services de l'État sera mis en place pour le choix n°2 suite à fermeture du service.

La référente qualité informe sur l'amélioration des services en Essonne :

- ✓ Nouvelle signalétique en préfecture plus dynamique et plus accessible avec des lignes de couleur
- ✓ Préfecture expérimentatrice de l'intelligence artificielle pour les réponses apportées aux expériences des usagers de la plateforme SP+ « Je donne mon avis ».
- ✓ Réorganisation de la page « prendre un RDV » sur le site internet de la préfecture
- ✓ Nouvelle application pour prendre un RDV qui est plus ergonomique et envoie un rappel du RDV 48 heures avant

Pour 2024 :

- ✓ Création d'un service dédié à la relation à l'utilisateur.
- ✓ Mise en place d'un serveur vocal interactif qui permettra d'accéder directement au service concerné et de connaître son délai d'attente.
- ✓ Installation d'une fontaine à eau à l'accueil de la préfecture d'Evry-Courcouronnes
- ✓ Nouvelle sous-préfecture à Palaiseau à l'automne 2024 sur la plateaux de Saclay avec les transports en commun à proximité.

Présentation de la stratégie éditoriale : pour suggestions de la part des membres du CLAC. Aucune remarque particulière.

Échanges avec les membres du CLU-CLAC pour le recueil et les suggestions d'amélioration :

Le directeur de l'immigration et de l'intégration commence par répondre à plusieurs interrogations du courriel reçu par l'association génération II. Il ajoute que les 3 bureaux du séjour sont très vigilants pour éviter les ruptures de droits et ne pas mettre l'utilisateur en difficulté.

Le secrétaire général de la sous-préfecture de Palaiseau indique qu'il y a un point d'accueil numérique ouvert à la sous-préfecture avec un agent pour accompagner les usagers. La sous-préfecture s'est aperçue qu'il y avait une liste illicite pour la file d'attente, un signalement a été fait au procureur (article 40).

Le secrétaire général informe d'un travail en cours pour une réorganisation des 3 bureaux du séjour afin qu'il y ait une égalité de traitement sur le territoire de l'Essonne. A terme, les usagers se déplaceront en préfecture s'ils y sont invités.

Le Secrétaire général et l'équipe MQP remercient tous les membres du CLAC pour leur participation.

Pour le Préfet et par délégation,
Le Secrétaire Général

Olivier DELCAYROU



PROCHAIN CLAC : NOVEMBRE 2024